

RANCANGAN KEBIJAKAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK DENGAN METODE *IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* PADA JURUSAN TEKNIK MESIN POLITEKNIK NEGERI UJUNG PANDANG

Jumadi Tangko¹⁾, Abdul Rahman¹⁾

¹⁾ Dosen Jurusan Teknik Mesin Politeknik Negeri Ujung Pandang, Makassar

ABSTRACT

This research is aimed to formulate a policy design to improve the quality of academic administrative services of Mechanical Engineering Department at State Polytechnic of Ujung Pandang, performed by identifying service elements that need improvement. Implementation of the policy is expected to be beneficial to improve learning and teaching process that will in turn improve alumna quality. Research data was collected by distributing questionnaires, processed, and analyzed using Importance Performance Analysis (IPA) method to identify service elements that need improvement. Mapping was done using Cartesian diagram to clarify the priority. Measurement of satisfaction index was also done to find out the service quality. This research resulted in a policy recommendation on improving service quality in terms of: correspondence services; delivery of exam schedules and other information related to the teaching and learning process; responsive attitude in helping students if there are problems concerning the exam schedule and the teaching and learning process.

Keywords: *service quality, academic administration, importance performance analysis*

1. PENDAHULUAN

Sebagai salah satu subsistem pendidikan nasional, perguruan tinggi tidak dapat dipisahkan dari subsistem lainnya baik di dalam maupun di luar sistem pendidikan. Keberadaan perguruan tinggi dalam keseluruhan kehidupan berbangsa dan bernegara, mempunyai peran yang amat besar. Dalam Undang-Undang nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dikatakan bahwa “Perguruan Tinggi berkewajiban menyelenggarakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (pasal 20 ayat 2)”. Ketiga aspek ini disebut tri dharma perguruan tinggi

Saat ini kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan semakin meningkat khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia bermutu. Hal ini dapat dicapai jika dosen, karyawan, dan mahasiswa dapat memahami tugas dan fungsi masing-masing. Dosen dituntut melaksanakan tridharma pendidikan tinggi dengan standar tertentu, karyawan juga menjalankan tupoksinya dalam pelayanan administrasi akademik, demikian juga halnya mahasiswa harus mengikuti proses pembelajaran sesuai yang telah direncanakan, baik yang bersifat teori maupun praktikum. Hal ini perlu ditangani secara serius oleh perguruan tinggi karena lembaga ini merupakan ujung tombak dalam rangka menyiapkan sumber daya manusia dalam era persaingan global. Dalam era globalisasi persaingan di segala bidang semakin ketat dengan berbagai macam tantangan, sehingga untuk dapat mengubah tantangan tersebut menjadi peluang, maka dibutuhkan kemampuan yang memadai dari setiap pelaku organisasi atau lembaga yang ditunjukkan oleh efektivitas kerja yang tinggi, dan karena itu sumber daya manusia yang handal merupakan kebutuhan yang sangat mendesak untuk dipenuhi. Apabila sumber daya manusia dalam organisasi tidak mampu menjawab tantangan yang ada, maka tantangan yang muncul merupakan ancaman serius, sehingga diperlukan sejumlah kebijakan untuk mengatasinya.

Tenaga administrasi di suatu perguruan tinggi memiliki peranan yang tidak kalah pentingnya dengan dosen. Tenaga administrasi berperan dan memiliki fungsi sebagai *frontliner* yang berhubungan langsung dengan mahasiswa mulai dari proses pendaftaran, memberikan informasi, mendengarkan serta memberi rekomendasi pemecahan masalah administrasi akademik yang dihadapi mahasiswa. Alma dan Hurriyati (2008) menyatakan bahwa “staf bagian administrasi akademik sebetulnya merupakan trade mark dari perguruan tinggi. Lancar atau tidaknya, ramah atau kasar pelayanan, senyum atau cemberutnya pegawai yang melayani mahasiswa, akan sangat berkesan bagi yang menerima pelayanan”. Tingginya motivasi kerja tenaga administrasi diyakini akan makin meningkatkan kualitas layanan administrasi akademik kepada mahasiswa.

Secara umum, tujuan penyelenggaraan pendidikan termasuk di perguruan tinggi adalah terciptanya sumberdaya manusia yang berkualitas dan berdaya saing, memiliki prestasi akademik yang baik, angka kerja lulusan yang tinggi dengan masa tunggu rendah, serta banyaknya lulusan yang bekerja di bidang yang relevan

¹ Korespondensi penulis: Jumadi Tangko, Telp 081343550290, jumaditangko@poliupg.ac.id

dengan jurusannya. Berdasarkan penjelasan di atas maka pendidikan dikatakan berkualitas/bermutu jika mampu menghasilkan luaran yang baik. Kualitas luaran yang baik sangat dipengaruhi oleh kualitas proses akademiknya. Salah satu faktor yang ikut menentukan kualitas proses akademik tersebut adalah kualitas pelayanan administrasi akademik. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Shaylide (2014), mutu layanan akademik sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dan kualitas proses belajar mengajar. Jika aspek yang terkait pelayanan administrasi akademik tidak diperhatikan, akan mempengaruhi kualitas lulusan secara keseluruhan. Mahasiswa perlu mendapatkan pelayanan prima, yaitu pelayanan terbaik sebagai wujud kepedulian kepada pelanggan, sehingga dapat memberikan kepuasan (Barata, 2006, dan Rahmayani, 2010). Mengingat pentingnya administrasi akademik yang berkualitas dalam menghasilkan luaran Politeknik Negeri Ujung Pandang yang berkualitas sesuai visi dan misinya, maka perlu dilakukan penelitian untuk melihat sejauh mana kepuasan mahasiswa menerima pelayanan administrasi akademik, khususnya pada Jurusan Teknik Mesin Politeknik Negeri Ujung Pandang.

2. METODE PENELITIAN

Tipe penelitian ini adalah penelitian terapan, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan solusi atas permasalahan tertentu secara praktis. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif yang merupakan penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri (tanpa melihat hubungan sebab akibat dengan variabel lain), dan dikategorikan sebagai penelitian survei, yaitu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Desain penelitian terdiri atas langkah-langkah berikut:

- 1) Menetapkan indikator kepentingan dan kinerja pelayanan, dengan mengidentifikasi indikator/atribut dari setiap dimensi kualitas pelayanan dengan menggunakan model ServQual. Dimensi kualitas yang dimaksud terdiri atas realibilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik (Tjiptono, 2012). Dimensi kualitas pelayanan dikaitkan dengan bentuk layanan staf administrasi akademik pada setiap jurusan di politeknik menurut Permen Ristekdikti No. 69 (2017) adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Dimensi Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik

No.	Indikator Kualitas Pelayanan
1	Ketepatan waktu penyampaian jadwal ujian dan informasi lain yang terkait proses belajar mengajar.
2	Staf administrasi akademik responsif dan selalu membantu mahasiswa.
3	Mahasiswa memiliki kepercayaan yang tinggi kepada staf administrasi akademik.
4	Staf administrasi akademik menyiapkan jadwal ujian semester dan informasi lain yang terkait dengan proses belajar mengajar.
5	Staf administrasi akademik menyiapkan jadwal ujian semester dan informasi lain dan dipasang pada papan pengumuman dengan jelas.
6	Staf administrasi akademik menyiapkan kebutuhan pelaksanaan ujian tepat waktu.
7	Staf administrasi akademik membantu mahasiswa jika ada hal yang kurang dalam pelaksanaan ujian
8	Tingkat kepercayaan mahasiswa akan pengetahuan dan kemampuan staf menyiapkan kebutuhan ujian
9	Kepedulian staf administrasi akademik terhadap kepentingan mahasiswa dalam menyiapkan kebutuhan pelaksanaan ujian
10	Kebutuhan pelaksanaan ujian berupa kertas, absensi, dan kebutuhan lain lengkap dalam sampul
11	Daftar hadir mahasiswa dan dosen serta formulir lain yang dibutuhkan dalam proses belajar mengajar disiapkan dengan baik.
12	Daftar hadir mahasiswa dan dosen serta formulir lain yang dibutuhkan dalam proses belajar mengajar disiapkan dengan cepat.
13	Kepercayaan mahasiswa bahwa staf administrasi akademik memiliki pengetahuan dan kemampuan menyiapkan daftar hadir mahasiswa dan dosen serta formulir lain.
14	Perhatian staf administrasi akademik terhadap kebutuhan mahasiswa karena kesiapan daftar hadir mahasiswa dan dosen serta formulir lain.
15	Tabulasi daftar hadir mahasiswa dan dosen serta formulir lain yang dibutuhkan dalam proses belajar mengajar.
16	Pelayanan surat menyurat staf administrasi akademik yang dibutuhkan mahasiswa.
17	Permintaan surat menyurat yang dibutuhkan mahasiswa dilayani staf administrasi dengan cepat.
18	Kepercayaan mahasiswa tinggi bahwa staf administrasi memiliki pengetahuan dan kemampuan menyiapkan surat menyurat yang dibutuhkan mahasiswa.
19	Perhatian staf administrasi akademik yang besar karena merasa penting dalam melayani permintaan surat menyurat mahasiswa
20	Permintaan surat menyurat yang dibutuhkan mahasiswa dengan format yang sesuai standar

- 2) Menyusun kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data mengenai tingkat kepuasan mahasiswa dan tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan yang memberikan pilihan jawaban berdasarkan skala Likert. Skala likert umumnya digunakan dalam penelitian yang bersifat pengukuran sikap, keyakinan, nilai, dan pendapat pengguna/konsumen terhadap suatu kondisi objek (Riduwan, 2010). Penelitian ini menggunakan 5 tingkat pengukuran.

- 3) Menentukan sampel penelitian yang diambil dari populasi mahasiswa Jurusan Teknik Mesin yang terdaftar sebesar 790 orang dan tingkat kesalahan 10% (*error level*) maka berdasarkan Rumus Slovin diperoleh responden minimal 89 orang. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang.
- 4) Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner kepada mahasiswa pada setiap program studi untuk mendapatkan tanggapan berupa persepsi responden tentang layanan staf administrasi akademik.
- 5) Melakukan tabulasi dan pengolahan data dengan menggunakan perangkat lunak SPSS untuk menghasilkan tabel frekuensi bagi tiap indikator/atribut pelayanan staf administrasi akademik.
- 6) Mengolah dan menganalisis data dengan metode *Importance Performance Analysis* dengan mengukur rata-rata skor kepuasan, rata-rata skor tingkat kepentingan, dan kesenjangannya.
- 7) Memetakan indikator yang paling penting untuk ditingkatkan dengan membuat diagram kartesius sebagai dasar untuk merumuskan kebijakan untuk meningkatkan kualitas layanan staf administrasi akademik.
- 8) Mengukur tingkat kualitas pelayanan administrasi akademik

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk menghasilkan rancangan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan administrasi akademik, maka dilakukan analisis yang hasilnya diuraikan di bawah ini.

1) Analisis Tingkat Kepuasan dan Kepentingan

Berdasarkan data yang diperoleh rata-rata skor tingkat kepuasan dan rata-rata skor tingkat kepentingan digambarkan dalam tabel 2. Rata-rata skor tingkat kepuasan dari 20 indikator/atribut sebesar 3,93. Skor ini menggambarkan bahwa konsumen yang dalam hal ini adalah mahasiswa rata-rata puas. Demikian juga halnya dengan persepsi mahasiswa tentang pentingnya atribut/indikator tersebut dapat dilihat dari rata-rata skor tingkat kepentingan sebesar 4,16. Ini artinya mahasiswa menganggap bahwa indikator atau atribut tersebut sangat penting

Tabel 2. Pengukuran Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan dan Kesenjangan (Gap)

No.	Indikator	Rata-rata skor Kepuasan (X)	Rata-rata skor Kepentingan (Y)	Gap
1	Ketepatan waktu penyampaian jadwal ujian dan informasi lain yang terkait proses belajar mengajar.	3,84	4,5	-0,66
2	Staf administrasi akademik responsif dan selalu membantu mahasiswa.	3,87	4,52	-0,65
3	Mahasiswa memiliki kepercayaan yang tinggi kepada staf administrasi akademik.	4,00	4,27	-0,27
4	Staf administrasi akademik menyiapkan jadwal ujian semester dan informasi lain yang terkait dengan proses belajar mengajar.	4,01	4,48	-0,47
5	Staf administrasi akademik menyiapkan jadwal ujian semester dan informasi lain dan dipasang pada papan pengumuman dengan jelas.	3,94	4,28	-0,34
6	Staf administrasi akademik menyiapkan kebutuhan pelaksanaan ujian tepat waktu.	3,96	4,44	-0,48
7	Staf administrasi akademik membantu mahasiswa jika ada hal yang kurang dalam pelaksanaan ujian	3,98	4,51	-0,53
8	Tingkat kepercayaan mahasiswa akan pengetahuan dan kemampuan staf menyiapkan kebutuhan ujian	4,02	4,18	-0,16
9	Kepedulian staf administrasi akademik terhadap kepentingan mahasiswa dalam menyiapkan kebutuhan pelaksanaan ujian	3,91	4,48	-0,57
10	Kebutuhan pelaksanaan ujian berupa kertas, absensi, dan kebutuhan lain lengkap dalam sampel	3,9	4,33	-0,43
11	Daftar hadir mahasiswa dan dosen serta formulir lain yang dibutuhkan dalam proses belajar mengajar disiapkan dengan baik.	4,25	4,37	-0,12
12	Daftar hadir mahasiswa dan dosen serta formulir lain yang dibutuhkan dalam proses belajar mengajar disiapkan dengan cepat.	4,14	4,29	-0,15
13	Kepercayaan mahasiswa bahwa staf administrasi akademik memiliki pengetahuan dan kemampuan menyiapkan daftar hadir mahasiswa dan dosen serta formulir lain.	3,98	4,25	-0,27
14	Perhatian staf administrasi akademik terhadap kebutuhan mahasiswa karena kesiapan daftar hadir mahasiswa dan dosen serta formulir lain.	3,95	4,25	-0,3
15	Tabulasi daftar hadir mahasiswa dan dosen serta formulir lain yang dibutuhkan dalam proses belajar mengajar.	3,97	4,38	-0,41
16	Pelayanan surat menyurat staf administrasi akademik yang dibutuhkan mahasiswa.	3,69	4,32	-0,63
17	Permintaan surat menyurat yang dibutuhkan mahasiswa dilayani staf administrasi dengan cepat.	3,63	4,45	-0,82
18	Kepercayaan mahasiswa tinggi bahwa staf administrasi memiliki pengetahuan dan kemampuan menyiapkan surat menyurat yang dibutuhkan mahasiswa.	3,92	4,3	-0,38
19	Perhatian staf administrasi akademik yang besar karena merasa penting dalam melayani permintaan surat menyurat mahasiswa	3,77	4,35	-0,58

20	Permintaan surat menyurat yang dibutuhkan mahasiswa dengan format yang sesuai standar	3,89	4,43	-0,54
----	---	------	------	-------

Data dalam tabel 2 juga menggambarkan bahwa dari 20 indikator kepuasan ada 16 indikator (80%) mempunyai rata-rata skor kepuasan antara 3,1 sampai dengan 4,0 atau dengan kata lain 80% responden puas dan sisanya 20% responden rata-rata sangat puas. Adapun indikator kepentingan rata-rata responden mengatakan sangat penting dengan skor 4,1 sampai dengan 5,0. Tingkat kepuasan responden dari 20 indikator kepuasan dapat menjelaskan bahwa kepuasan terendah adalah indikator X17 (permintaan surat menyurat yang dibutuhkan mahasiswa tidak dilayani dengan cepat). Urutan kedua terendah adalah indikator X16 (surat yang dibutuhkan selain tidak selesai tepat waktu juga masih dijumpai beberapa kesalahan), sedangkan ketiga terendah adalah indikator X19 (staf administrasi akademik jurusan dalam melayani surat menyurat tidak memberi perhatian besar).

Jika dilihat dari pandangan mahasiswa terhadap pentingnya 20 indikator yang menjadi tugas dan tanggung jawab staf administrasi akademik, rata-rata responden mengatakan semua indikator sangat penting karena nilainya berada pada 4,1 s.d. 5,0. Namun, ada 3 indikator yang nilainya terendah, yaitu Y8, Y13, dan Y14.

Sebagaimana diketahui bahwa penelitian ini menggunakan metode IPA (*Important Performance Analysis*), suatu metode yang akan membandingkan tingkat kepuasan pelanggan (mahasiswa) dalam hal pelayanan staf administrasi akademik dan tingkat kepentingan dari setiap indikator menurut persepsi mahasiswa. Masalah yang paling penting untuk ditangani adalah indikator/atribut yang paling besar kesenjangan (gapnya). Staf administrasi akademik dalam melaksanakan tugasnya yang diuraikan dalam sejumlah kegiatan (indikator) mungkin ada yang tidak memuaskan mahasiswa tetapi indikator tersebut bukan aspek yang dianggap sangat penting, maka dianggap sebagai aspek yang tidak penting ditangani (prioritas rendah).

Data dalam tabel 2 juga menjelaskan terdapat 3 kesenjangan (gap), yang terbesar yaitu antara indikator **X17** dengan skor sebesar **3,63** dan indikator **Y17** dengan skor sebesar **4,45 mempunyai gap -0,82 menyusul X1 dan Y1 dengan gap sebesar -0,66** dan antara **X2 dan Y2 dengan gap sebesar -0,65**. Ketiga kesenjangan inilah yang paling prioritas untuk ditangani, karena mahasiswa mengatakan indikator ini sangat penting sementara tingkat kepuasan responden (mahasiswa) relatif rendah.

Kesenjangan sebesar -0,82 (G -0,82) diperoleh dari persepsi mahasiswa yang mengatakan bahwa sangat penting staf administrasi akademik melayani surat menyurat yang dibutuhkan mahasiswa, sedangkan mahasiswa tidak puas atas pelayanan staf administrasi. Kesenjangan kedua adalah G -0,66 yang menginformasikan bahwa mahasiswa mengatakan sangat penting jadwal ujian semester dan informasi lain yang terkait proses belajar mengajar sudah disampaikan sebelum pelaksanaan ujian dan tidak mengalami perubahan, sedangkan mahasiswa tidak puas atas pelayanan staf administrasi pada aspek tersebut. Kesenjangan yang ketiga adalah G -0,65. Indikator ini menggambarkan persepsi mahasiswa yang mengatakan sangat penting staf administrasi cepat merespon dan membantu mahasiswa jika ada persoalan yang terkait dengan jadwal ujian semester dan informasi terkait proses belajar mengajar. Mahasiswa mengatakan bahwa mereka tidak puas atas pelayanan aspek ini

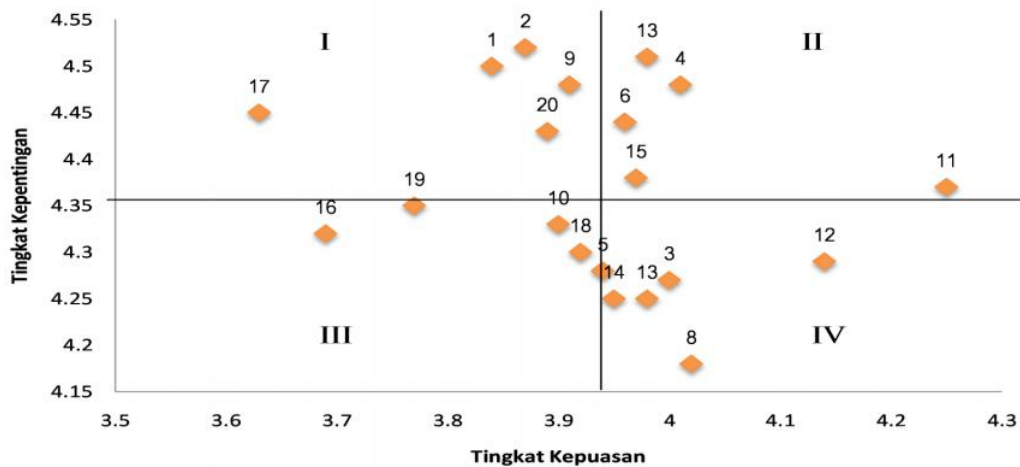
2) Pemetaan Indikator Pelayanan Administrasi Akademik

Untuk mengetahui atribut pelayanan administrasi akademik yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan dan atribut mana yang perlu dipertahankan, dilakukan melalui pemetaan dalam diagram kartesius. Untuk itu terlebih dahulu perlu dihitung nilai rata-rata tingkat kepentingan dan rata-rata tingkat kepuasan seluruh indikator untuk menentukan batas yang memotong sumbu tegak dan sumbu datar (Rangkuty, 2010)

Kuadran I memperlihatkan atribut-atribut pelayanan administrasi akademik yang sangat memengaruhi kepuasan, akan tetapi belum mampu dilakukan dengan baik oleh staf administrasi akademik. Atribut-atribut tersebut meliputi: 1) ketepatan waktu penyampaian jadwal ujian dan informasi lainnya yang terkait dengan proses belajar mengajar; 2) staf administrasi akademik responsif dan selalu membantu mahasiswa; 3) kepedulian staf administrasi akademik terhadap kepentingan mahasiswa dalam menyiapkan kebutuhan pelaksanaan ujian; 4) permintaan surat menyurat yang dibutuhkan mahasiswa dilayani staf administrasi dengan cepat; 5) perhatian staf administrasi akademik yang besar karena merasa penting dalam melayani permintaan surat menyurat mahasiswa; 6) permintaan surat menyurat yang dibutuhkan mahasiswa dengan format yang sesuai standar.

Kuadran II menunjukkan atribut pelayanan yang memengaruhi kepuasan dan staf administrasi akademik telah melakukannya dengan baik, yaitu: 1) staf administrasi akademik menyiapkan jadwal ujian semester dan informasi lain yang terkait dengan proses belajar mengajar; 2) staf administrasi akademik

menyiapkan kebutuhan pelaksanaan ujian tepat waktu; 3) kesiapan daftar hadir mahasiswa dan dosen serta formulir lain yang dibutuhkan dalam proses belajar mengajar; 4) kepercayaan mahasiswa bahwa staf administrasi akademik memiliki kemampuan menyiapkan daftar hadir mahasiswa dan dosen serta formulir lain; 5) tabulasi daftar hadir mahasiswa dan dosen serta formulir lain yang dibutuhkan dalam proses belajar mengajar



Gambar 1. Diagram Hubungan Tingkat Kepuasan dengan Tingkat Kepentingan

Kuadran III memperlihatkan atribut yang dianggap kurang penting oleh mahasiswa dan dilaksanakan oleh staf administrasi dengan biasa-biasa saja, terdiri dari: 1) Staf administrasi akademik menyiapkan jadwal ujian semester dan informasi lain dan dipasang pada papan pengumuman dengan jelas; 2) kebutuhan pelaksanaan ujian berupa kertas, absensi, dan kebutuhan lain lengkap dalam sampul; 3) perhatian staf administrasi akademik terhadap kebutuhan mahasiswa karena kesiapan daftar hadir mahasiswa dan dosen serta formulir lain; 4) pelayanan surat menyurat staf administrasi akademik yang dibutuhkan mahasiswa; 5) kepercayaan mahasiswa tinggi bahwa staf administrasi memiliki pengetahuan dan kemampuan menyiapkan surat menyurat yang dibutuhkan mahasiswa

Kuadran IV menunjukkan atribut yang kurang penting tetapi pelayanan yang diberikan untuk itu berlebihan, meliputi: 1) kepercayaan mahasiswa akan pengetahuan dan kemampuan staf dalam menyiapkan kebutuhan ujian; 2) staf administrasi akademik membantu mahasiswa jika ada hal yang kurang dalam pelaksanaan ujian; 3) tingkat kepercayaan mahasiswa akan pengetahuan dan kemampuan staf menyiapkan kebutuhan ujian; 4) kesiapan daftar hadir mahasiswa dan dosen serta formulir lain yang dibutuhkan dalam proses belajar mengajar

3) Pengukuran Indeks Kepuasan Pelayanan Administrasi Akademik

Tingkat kepuasan terhadap pelayanan administrasi akademik dapat diketahui dengan menghitung indeks kepuasan pelanggan. Perhitungan indeks diawali dengan menghitung faktor pembobot yaitu membagi skor kepentingan suatu indikator dengan jumlah seluruh skor kepentingan. Hasilnya dikalikan dengan skor kepuasan sehingga diperoleh skor kepuasan tertimbang. Seluruh skor kepuasan tertimbang dijumlahkan, yaitu sebesar 3,93 dibagi dengan skor likert tertinggi yaitu 5, kemudian dikonversi menjadi indeks kepuasan pelanggan dalam bentuk persentase sebagaimana dapat dilihat pada tabel 3. Dari proses perhitungan tersebut diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik adalah 78,61%. Angka capaian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi akademik masih perlu ditingkatkan lagi.

Tabel 3. Pengukuran Indeks Kepuasan Mahasiswa

No.	Indikator	Faktor pembobot	Skor kepuasan	Skor kepuasan tertimbang
1.	Ketepatan waktu penyampaian jadwal ujian dan informasi lain yang terkait Proses belajar mengajar.	5,15%	3,84	0,198
2.	Staf administrasi akademik responsif dan selalu membantu mahasiswa.	5,17%	3,87	0,200
3.	Mahasiswa memiliki kepercayaan yang tinggi kepada staf administrasi akademik.	4,89%	4,00	0,195
4.	Staf administrasi akademik menyiapkan jadwal ujian semester dan informasi lain yang terkait dengan proses belajar mengajar.	5,13%	4,01	0,206
5.	Staf administrasi akademik menyiapkan jadwal ujian semester dan informasi lain dan dipasang pada papan pengumuman dengan jelas.	4,90%	3,94	0,193

6.	Staf administrasi akademik menyiapkan kebutuhan pelaksanaan ujian tepat waktu.	5,08%	3,96	0,201
7.	Staf administrasi akademik membantu mahasiswa jika ada hal yang kurang dalam pelaksanaan ujian	5,16%	3,98	0,205
8.	Tingkat kepercayaan mahasiswa akan pengetahuan dan kemampuan staf menyiapkan kebutuhan ujian	4,78%	4,02	0,192
9.	Kepedulian staf administrasi akademik terhadap kepentingan mahasiswa dalam menyiapkan kebutuhan pelaksanaan ujian	5,13%	3,91	0,200
10.	Kebutuhan pelaksanaan ujian berupa kertas, absensi, dan kebutuhan lain lengkap dalam sampel	4,96%	3,9	0,193
11.	Kesiapan daftar hadir mahasiswa dan dosen serta formulir lain yang dibutuhkan dalam proses belajar mengajar dengan baik .	5,00%	4,25	0,213
12.	Daftar hadir mahasiswa dan dosen serta formulir lain yang dibutuhkan dalam proses belajar mengajar disiapkan dengan baik.	4,91%	4,14	0,203
13.	Daftar hadir mahasiswa dan dosen serta formulir lain yang dibutuhkan dalam proses belajar mengajar disiapkan dengan cepat.	4,86%	3,98	0,194
14.	Perhatian staf administrasi akademik terhadap kebutuhan mahasiswa karena kesiapan daftar hadir mahasiswa dan dosen serta formulir lain.	4,86%	3,95	0,192
15.	Tabulasi daftar hadir mahasiswa dan dosen serta formulir lain yang dibutuhkan dalam proses belajar mengajar.	5,01%	3,97	0,199
16.	Pelayanan surat menyurat staf administrasi akademik yang dibutuhkan mahasiswa.	4,94%	3,69	0,182
17.	Permintaan surat menyurat yang dibutuhkan mahasiswa dilayani staf administrasi dengan cepat.	5,09%	3,63	0,185
18.	Kepercayaan mahasiswa tinggi bahwa staf administrasi memiliki pengetahuan dan kemampuan menyiapkan surat menyurat yang dibutuhkan mahasiswa.	4,92%	3,92	0,193
19.	Perhatian staf administrasi akademik yang besar karena merasa penting dalam melayani permintaan surat menyurat mahasiswa	4,98%	3,77	0,188
20.	Permintaan surat menyurat yang dibutuhkan mahasiswa dengan format yang sesuai standar	5,07%	3,89	0,197
T O T A L		100		3,930
INDEKS KEPUASAN PELANGGAN				78,61%

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasannya, dapat disimpulkan hal-hal berikut:

- 1) Unsur pelayanan dengan gap tertinggi sebagai prioritas untuk ditingkatkan adalah: pelayanan surat menyurat yang dibutuhkan mahasiswa; ketepatan waktu penyampaian jadwal ujian dan informasi lain yang terkait proses belajar mengajar; dan sikap responsif staf administrasi akademik dalam membantu mahasiswa menangani persoalan yang terkait dengan jadwal ujian dan proses belajar mengajar
- 2) Ketiga unsur pelayanan tersebut berada pada kwadran I diagram kartesius, memperkuat kesimpulan pertama
- 3) Indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik sebesar 78,61% menunjukkan perlunya peningkatan kualitas
- 4) Rancangan kebijakan yang direkomendasikan adalah: staf administrasi akademik Jurusan Teknik Mesin perlu diberi pelatihan pelayanan prima (*service excellence*) yang terkait dengan unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan kualitasnya

5. DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, dan Ratih Huriyati. 2008. *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan. Fokus pada Mutu dan Layanan Prima*. Bandung: Alfabeta.
- Barata, A. Adia. (2006). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Rangkuti, Freddy. 2010. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Riduwan. 2010. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sagala, Syaiful. 2009. *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Shaylide, Irna Siskatrin. 2014. *Pengaruh Mutu Layanan Akademik dan Biaya Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Jurnal Administrasi Pendidikan Vol. 21 No. 2. <http://ejournal.upi.edu/index.php/JAPSPs/article/view/6671>, diunduh 9 Februari 2018
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.